



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Program kerja magang adalah salah satu cara untuk melatih mahasiswa agar dapat meningkatkan jiwa kedisiplinan dan rasa tanggung jawab yang dipenuhi dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang dihadapi. Penulis ditempatkan pada Divisi SDM di bawah bimbingan Bapak Rakhmad Tri Aditama dan Muhammad Richard selaku Penata Madya SDM di BPJSTK Tangerang Selatan. Penulis mengerjakan tugas utama yang diberikan oleh Bapak Richard. Sedangkan, untuk tugas tambahan diberikan oleh Bapak Rakhmad Tri Aditama dan Bapak Teguh.



Sumber: Data Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan

Gambar 3. 1 Kedudukan Penulis Didalam Struktur Organisasi

Penulis tidak hanya mengerjakan tugas-tugas tambahan dari divisi SDM saja melainkan penulis juga terkadang ditugaskan untuk membantu divisi pemasaran di saat Divisi SDM sedang senggang. Penulis diberikan kesempatan untuk mempelajari aplikasi yang digunakan dalam menginput data peserta BPJS Ketenagakerjaan yaitu sistem SMILE. SMILE adalah sistem informasi perlindungan pekerja yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang terintegrasi dengan seluruh kantor BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu SMILE juga membutuhkan koneksi internet untuk digunakan dan dapat diakses dengan alamat IP (*Internet Protocol*) pada jaringan tertentu.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Penulis melakukan program kerja magang dimulai pada tanggal empat Februari 2019 samai dengan 19 Juni 2019 penulis memiliki tugas utama yang diberikan oleh Bapak Richard yaitu mengamati dan membantu menjalankan proses *manpower planning* bertujuan untuk mengetahui banyaknya jumlah anggota yang dibutuhkan pada suatu divisi berdasarkan beban kerja pada divisi tersebut di tahun sebelumnya.

Pada saat melakukan pengerjaan MPP di BPJS Ketenagakerjaan alat ukur yang di pakai yaitu target jumlah karyawan. Sedangkan untuk tahapan-tahapan pada saat pengerjaannya sebagai berikut:

- a) Mengetahui parameter yang dibutuhkan
- b) Menghitung perhitungan MPP per *job title*
- c) Melihat jumlah kondisi karyawan eksisting
- d) Merancang skala prioritas
- e) Pengajuan penambahan karyawan

3.2.1 Pelaksanaan Tugas Utama

1. Mengetahui parameter yang dibutuhkan

Dasar dari pembuatan MPP yaitu melihat dari parameter yang ada di *job title* per divisinya.

2. Menghitung perhitungan MPP per *job title*

Setelah parameter tersebut sudah di isi oleh masing-masing *job title* maka HR akan memasukkan data perhitungan tersebut menggunakan rumus yang sudah disediakan.

3. Melihat jumlah karyawan eksisting

Pada saat data sebelumnya sudah ditarik maka data tersebut akan langsung dimasukkan kedalam rumus yang sudah diberikan kepada penulis. Rumus ini berguna untuk menghitung perhitungan persediaan SDM eksisting per divisi, yakni jumlah karyawan di BPJS Ketenagakerjaan.

Penulis diberikan kesempatan untuk mengolah data pada divisi umum dan SDM yang berisi empat unit kerja yaitu:

- a) Sekretaris Kantor Cabang
- b) Penata Kearsipan Cabang
- c) Penata Madya Umum Cabang
- d) Penata Madya SDM Cabang

Penulis akan menjabarkan hasil perhitungan dan juga penjelasannya sebagai berikut:

Sekretaris Kantor Cabang

Tabel 3. 1 Perhitungan MPP Unit Kerja Sekretaris Kantor Cabang

| Agenda Pimpinan per tahun | Waktu koordinasi agenda (menit/agenda) | Kegiatan pengelolaan agenda pimpinan per tahun (menit/tahun) | Jumlah surat masuk per tahun | Waktu pengelolaan surat masuk (menit/surat) | Kegiatan pengelolaan surat masuk per tahun (menit/tahun) | Jumlah materi per tahun | Waktu pembuatan materi (menit/materi) |
|---------------------------|--|--|------------------------------|---|--|-------------------------|---------------------------------------|
| A | B | $C = A \times B$ | D | E | $F = D \times E$ | G | H |
| 15 | 10 | 150 | 399 | 10 | 3990 | | 30 |

| Kegiatan pembuatan materi per tahun (menit/tahun) | Jumlah surat keluar per tahun | Waktu pengelolaan surat keluar (menit/surat) | Kegiatan pengelolaan surat keluar per tahun (menit/tahun) | Waktu daily activities (menit/hari) | Kegiatan pengelolaan daily activities per tahun (menit/tahun) | Frekuensi booking perjalanan dinas per tahun | Waktu booking tiket (menit per booking) |
|---|-------------------------------|--|---|-------------------------------------|---|--|---|
| $I = G \times H$ | J | K | $L = J \times K$ | M | $N = M \times 237$ | O | P |
| 240 | 26274 | 10 | 262740 | 120 | 28440 | 12 | 15 |

| Kegiatan pengelolaan booking perjalanan per tahun (menit/tahun) | Jumlah Beban Kerja per Tahun (menit/tahun) | Perhitungan Sekretaris | Jumlah Ideal SEKRETARIS ≥ 0.60 | Jumlah Sekretaris Eksisting | GAP |
|---|--|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|-------------|
| $Q = O \times P$ | $R = C + F + I + L + N + Q$ | $S = R / 89870.4$ | T | U | $V = U - T$ |
| 180 | 295740 | 3,29 | 1 | 0 | -1 |

Sumber: Data Perusahaan,2019

Untuk menghitung MPP pada job title sekretaris kantor cabang adalah agenda pimpinan per tahun, jumlah surat masuk per tahun, jumlah surat keluar per tahun, frekuensi booking perjalanan dinas per tahun dan jumlah sekretaris eksisting di BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan. Hal ini dikarenakan pada unit kerja sekretaris

kantor cabang bertugas untuk mengatur administrasi, kegiatan kantor. Sedangkan, untuk jumlah eksisting sekretaris kantor cabang digunakan untuk melihat kinerja individu masing-masing dari sekretaris kantor cabang dan menghitung jumlah karyawan yang ideal.

Penata Kearsipan Cabang

Tabel 3. 2 Perhitungan MPP Unit Kerja Penata Kearsipan Cabang

| Berkas Keuangan & BUBM -Belanja Usaha Belanja Modal - Per tahun | Waktu pengelolaan berkas keuangan dan BUBM (Menit / berkas) | Kegiatan pengelolaan berkas keuangan dan BUBM per tahun (menit/tahun) | Jumlah perusahaan Aktif & Non Aktif | Waktu verifikasi berkas perusahaan (Menit/berkas) |
|---|---|---|-------------------------------------|---|
| A | B | C = A x B | D | E |
| 1516 | 4 | 6064 | 3153 | 3 |

| Kegiatan pengelolaan arsip perusahaan aktif dan non aktif per tahun (menit/tahun) | Jumlah Beban Kerja per Tahun(menit/tahun) | Perhitungan Penata Madga Kearsipan | Jumlah Ideal PM KEARSIPAN >= 0.60 | Jumlah Penata Madga Kearsipan Eksisting | GAP |
|---|---|------------------------------------|-----------------------------------|---|-----------|
| F = D x E | G = C + F | H = G/ 89870.4 menit | I | J | K = J - I |
| 9459 | 15523 | 0,17 | 0,00 | 1 | 1 |
| | | | 0 | 1 | 1 |

Sumber: Data Perusahaan,2019

Untuk menghitung MPP pada unit kerja penata kearsipan cabang adalah berkas keuangan & BUBM -Belanja usaha belanja modal per tahun, jumlah perusahaan aktif & non aktif dan jumlah penata kearsipan cabang eksisting di BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan. Hal ini dikarenakan pada unit kerja kearsipan cabang bertugas untuk menyimpan,merawat semua dokumen arsip BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan, untuk jumlah eksisting penata kearsipan cabang digunakan untuk melihat kinerja individu masing-masing dari penata kearsipan cabang dan menghitung jumlah karyawan yang ideal.

Penata Madya Umum Cabang

Tabel 3. 3 Perhitungan MPP Unit Kerja Penata Madya Umum Cabang

| Jumlah event/ per tahun | Waktu persiapan dan pelaksanaan event (Menit/ event) | Kegiatan persiapan dan pelaksanaan event per tahun (menit/tahun) | Jenis Cabang (1= Pariwisata, 0=Non Pariwisata) | Jumlah laporan / Tahun | Waktu pembuatan laporan (Menit/Lap) | Kegiatan pembuatan laporan per tahun (menit/tahun) |
|-------------------------|---|--|--|------------------------|-------------------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 = 1 x 2 | 4 | 5 | 6 | 7 = 5 x 6 |
| 55 | 1000 | 55000 | 0 | 36 | 480 | 17280 |

| Waktu untuk kegiatan pengadaan barang dan jasa (hari/bulan) | Kegiatan pengadaan barang dan jasa per tahun (menit/tahun) | Waktu pengelolaan aset perusahaan (Menit/bln) | Kegiatan pengelolaan aset perusahaan per tahun (menit/tahun) | Jumlah Karyawan | Waktu kegiatan layanan umum (Menit/bln) |
|---|--|---|--|-----------------|---|
| 8 | 9 = 8 x 379.2 x 12 bulan | 10 | 11 = 10 x 12 bulan | 12 | 13 |
| 1 | 4550,4 | 120 | 1440 | 43 | 180 |

| Kegiatan pengelolaan kegiatan layanan umum per tahun (menit/tahun) | Waktu stok opname (Menit /bulan) | Kegiatan pengelolaan stok opname per tahun (menit/tahun) | Jumlah Beban Kerja Per Tahun (menit/tahun) | Perhitungan Penata Madya Umum |
|--|----------------------------------|--|--|-------------------------------|
| N = L x (M x 12 bulan) | O | P = O x 12 bulan | Q = C + G + I + K + N + P | R = Q/ 89870.4 menit |
| 92880 | 180 | 2160 | 173310,40 | 1,93 |

| Jumlah Ideal PM UMUM >= 0.60 | Jumlah Penata Madya Umum Eksisting | GAP |
|------------------------------|------------------------------------|----------|
| S | T | U = T -S |
| 2,00 | 1 | -1 |
| 2 | 1 | -1 |

Sumber: Data Perusahaan,2019

Untuk menghitung MPP pada unit kerja PM umum cabang adalah Jumlah event per tahun, jumlah karyawan dan jumlah penata madya umum eksisting di BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan. Hal ini dikarenakan pada unit kerja PM umum

cabang bertugas untuk mengatur semua sarana, prasarana dan semua kegiatan yang ada di unit kerja BPJSTK atau event. Sedangkan, untuk jumlah eksisting PM umum cabang digunakan untuk melihat kinerja individu masing-masing dari PM umum cabang dan menghitung jumlah karyawan yang ideal.

Penata Madya SDM Cabang

Tabel 3. 4 Perhitungan MPP Unit Kerja Penata Madya SDM Cabang

| Jumlah karyawan | Jumlah laporan per tahun | Waktu pembuatan laporan (menit/laporan) | Kegiatan pembuatan laporan per tahun (menit/tahun) | Waktu analisa laporan (menit/laporan) | Kegiatan pembuatan laporan per tahun (menit/tahun) | Waktu pengelolaan administrasi karyawan (menit/karyawan/bulan) |
|-----------------|--------------------------|---|--|---------------------------------------|--|--|
| 1 | 2 | 3 | $4 = 2 \times 3$ | 5 | $6 = 2 \times 5$ | 7 |
| 43 | 24 | 60 | 1440 | 60 | 1440 | 120 |

| Kegiatan pengelolaan administrasi karyawan per tahun (menit/tahun) | Waktu untuk pembinaan karyawan (menit/karyawan/bulan) | Kegiatan pembinaan karyawan per tahun (menit/tahun) | Waktu pengembangan karyawan (menit/karyawan/bulan) | Kegiatan pengembangan karyawan per tahun (menit/tahun) |
|--|---|---|--|--|
| $8 = 1 \times 7 \times 12 \text{ bulan}$ | I | $J = A \times I \times 12 \text{ bulan}$ | K | $L = A \times K \times 12 \text{ bulan}$ |
| 61920 | 120 | 61920 | 60 | 30960 |

| Kegiatan pengembangan karyawan per tahun (menit/tahun) | Waktu pengelolaan gaji dan benefit karyawan (menit/karyawan/bulan) | Kegiatan pengelolaan gaji dan benefit karyawan per tahun (menit/tahun) | Jumlah Beban Kerja per Tahun (menit/tahun) | Perhitungan Penata Madya SDM |
|--|--|--|--|---------------------------------|
| $L = A \times K \times 12 \text{ bulan}$ | M | $N = A \times M \times 12 \text{ bulan}$ | $O = D + F + H + J + L + N$ | $P = O / 89870.4 \text{ menit}$ |
| 30960 | 60 | 30960 | 188640 | 2,10 |

| Jumlah Ideal PM SDM >= 0.60 | Jumlah Eksisting Penata Madya SDM | GAP |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------|
| Q | R | S = R - Q |
| 2,00 | 1 | -1 |
| 2 | 1 | -1 |

Sumber: Data Perusahaan,2019

Untuk menghitung MPP pada unit kerja penata madya SDM cabang adalah jumlah karyawan dan jumlah eksisting penata madya SDM di BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan. Hal ini dikarenakan pada unit kerja penata madya SDM cabang, penata madya SDM cabang bertugas untuk mendukung operasional kegiatan kantor dari segi SDM. Sedangkan, untuk jumlah eksisting penata madya SDM digunakan untuk melihat kinerja individu masing-masing dari penata madya SDM cabang dan menghitung jumlah karyawan yang ideal.

4. Merancang skala prioritas

Setelah mendapatkan jumlah kondisi karyawan eksisting dan GAP. Setiap *per job title* harus di buat rangkingnya yang mana yang harus terlebih dahulu yang di prioritaskan.

Tabel 3. 5 Contoh Lampiran Skala Prioritas

| NO | JABATAN | UNIT KERJA |
|----|--|-------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Penata Madya Administrasi Pemasaran Peserta Bukan Penerima Upah (PMAP-BPU) | Kacab Tangerang Selatan |
| 2 | Penata Madya Pelayanan dan Umum (PMPU) | KCP Tangerang Selatan Ciputat |
| 3 | Penata Madya Pemasaran, Keuangan, dan TI (PMPKTI) | KCP Tangerang Selatan Bintaro |
| 4 | Penata Madya Pemasaran, Keuangan, dan TI (PMPKTI) | KCP Tangerang Selatan Ciputat |
| 5 | <i>Customer Service Officer (CSO)</i> | Kacab Tangerang Selatan |
| 6 | <i>Customer Service Officer (CSO)</i> | Kacab Tangerang Selatan |
| 7 | Penata Madya Administrasi Pemasaran (PMAP) | Kacab Tangerang Selatan |
| 8 | Penata Madya Pelayanan | Kacab Tangerang Selatan |
| 9 | Penata Madya Umum | Kacab Tangerang Selatan |
| 10 | Sekretaris | Kacab Tangerang Selatan |
| 11 | <i>Customer Service Officer (CSO)</i> | Kacab Tangerang Selatan |
| 12 | Penata Madya Keuangan | Kacab Tangerang Selatan |

Sumber: Data Perusahaan,2019

5. Pengajuan penambahan karyawan

Untuk surat pengajuan penambahan karyawan akan dikirim langsung ke pusat dengan menyertakan hasil perhitungan MPP dan lampiran jumlah karyawan, yang sudah penata madya SDM ringkas.

Tabel 3. 6 Contoh Lampiran Pengajuan Penambahan Karyawan

| NO | UNIT KERJA | JABATAN | PERMINTAAN | MANPOWER PLAN (MP) | EKSISTING | GAP | KETERANGAN |
|----|-------------------------------|--|------------|--------------------|-----------|-----|--|
| 1 | KCP Tangerang Selatan Ciputat | Penata Madya Pelayanan dan Umum (PMPU) | 1 | 1 | 0 | -1 | Kekurangan Personil sesuai perhitungan <i>Man Power Planning</i> |
| 2 | KCP Tangerang Selatan Ciputat | Penata Madya Pemasaran, Keuangan, dan TI (PMPKTI) | 1 | 2 | 1 | -1 | Kekurangan Personil sesuai perhitungan <i>Man Power Planning</i> |
| 3 | KCP Tangerang Selatan Bintaro | Penata Madya Pemasaran, Keuangan, dan TI (PMPKTI) | 1 | 2 | 1 | -1 | Kekurangan Personil sesuai perhitungan <i>Man Power Planning</i> |
| 4 | Kacab Tangerang Selatan | Sekretaris | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 Personil a/n Abc (NPK: 1234), dialihragaskan menjadi Penata Madya Umum Kantor Wilayah Banten |
| 5 | Kacab Tangerang Selatan | Penata Madya Administrasi Pemasaran (PMAP) | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 Personil a/n Def (NPK: 5678), akan dialihragaskan menjadi Penata Madya Pemasaran Bukan Penerima Upah (PMP-BPU) |
| 6 | Kacab Tangerang Selatan | Penata Madya Administrasi Pemasaran Peserta Bukan Penerima Upah (PMAP-BPU) | 1 | 1 | 0 | -1 | Kekurangan Personil sesuai perhitungan <i>Man Power Planning</i> |
| 7 | Kacab Tangerang Selatan | Penata Madya Umum | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 Personil Staf Umum a/n Ghi (NPK: 91011), kami anggap sudah tidak berkompeten dan sudah tidak dapat kami berikan pembinaan secara persuasif |
| 8 | Kacab Tangerang Selatan | Customer Service Officer | 3 | 7 | 4 | -3 | Kekurangan Personil sesuai perhitungan <i>Man Power Planning</i> |
| 9 | Kacab Tangerang Selatan | Penata Madya Keuangan | 1 | 3 | 2 | -1 | Kekurangan Personil sesuai perhitungan <i>Man Power Planning</i> |
| 10 | Kacab Tangerang Selatan | Penata Madya Pelayanan | 1 | 4 | 3 | -1 | Kekurangan Personil sesuai perhitungan <i>Man Power Planning</i> |

Sumber: Data Perusahaan, 2019

3.2.2 Pelaksanaan Tugas Tambahan

Berikut adalah pelaksanaan tugas tambahan yang dilakukan penulis selama melakukan kerja praktek magang:

Tabel 3. 7 Pelaksanaan Tugas Tambahan Penulis

| No | Jenis Pekerjaan | Mentor | Frekuensi Pekerjaan |
|----|--|----------------|---------------------|
| 1 | Menginput dokumen morning briefing | Rakhmad Tri | Rutin |
| 2 | Membantu divisi PMP & PMAP BPU dalam koreksi dan pengecekan data calon peserta gagal | Fonny Septiani | Tidak Rutin |
| 3 | Membantu divisi PMAP dalam mencetak kartu kepesertaan | Teguh | Rutin |

| | | | |
|---|---|----------------|-------------|
| 4 | Membantu divisi PMAP dalam menduplikat kartu kepesertaan | Teguh | Tidak Rutin |
| 5 | Membantu customer dalam pencetakan sertifikat dan kartu peserta | Teguh | Rutin |
| 6 | Membantu Kepala Bidang pemasaran dalam verifikasi perusahaan | Kuonto Baskoro | Tidak Rutin |
| 7 | Absen Kegiatan Monitoring Kebersihan <i>Outsourcing</i> | Rakhmad Tri | Rutin |
| 8 | Mengurus dokumen keperluan anak magang | Rakhmad Tri | Tidak Rutin |

Rutin : Pekerjaan rutin yaitu pekerjaan utama penulis yang dilakukan hampir setiap hari.

Tidak Rutin : Sedangkan pekerjaan tidak rutin yaitu pekerjaan-pekerjaan tambahan yang diberikan oleh pembimbing lapangan untuk kebutuhan-kebutuhan tertentu.

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Berikut merupakan penjelasan pelaksanaan kerja magang yang penulis lakukan selama program kerja magang berlangsung di BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan:

1. Menginput dokumen *morning briefing*

Tabel 3. 8 Dokumen *Morning Briefing*

| NO | KANTOR WILAYAH | TANGGAL DAN HARI PELAKSANAAN | UNIT KERJA | TEMA SHARING |
|----|-------------------------|------------------------------------|--|---|
| 1 | KANWIL BANTEN- 10 | Senin, 1 April | Kantor Cabang Tangerang Selatan | IMANethika Movement |
| 2 | KANWIL BANTEN- 10 | Rabu, 3 April | Kantor Cabang Tangerang Selatan | Kedisiplinan Karyawan |
| 3 | KANWIL BANTEN- 10 | Jumat, 5 April | Kantor Cabang Tangerang Selatan | Relokasi KCP Bintaro dan Ciputat |
| 4 | KANWIL BANTEN- 10 | Senin, 8 April | Kantor Cabang Tangerang Selatan | Analisa Manajemen Risiko, dan Kunjungan Tim Dewas |
| 5 | KANWIL BANTEN- 10 | Rabu, 10 April | Kantor Cabang Tangerang Selatan | Pemerintah Kota Tangerang Selatan |

| | | | | |
|---|-------------------------|-----------------|--|---|
| 6 | KANWIL BANTEN- 10 | Jumat, 12 April | Kantor Cabang Tangerang Selatan | Pergantian Deputi Direktur BPJS Ketenagakerjaan Wilayang Banten |
| 7 | KANWIL BANTEN- 10 | Senin, 15 April | Kantor Cabang Tangerang Selatan | Pemerintah Kota Tangerang Selatan membandingkan pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan |
| 8 | KANWIL BANTEN- 10 | Rabu, 17 April | Kantor Cabang Tangerang Selatan | Akuisisi Kepesertaan Non ASN |
| 9 | KANWIL BANTEN- 10 | Jumat, 19 April | Kantor Cabang Tangerang Selatan | Kedisiplinan Karyawan |

Mornig briefing merupakan salah satu peraturan yang sudah di tetapkan di BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan sehingga setiap harinya para pimpinan maupun karyawan di BPJS harus mengikuti hal tersebut sebelum memulai bekerja. *Morning briefing* dilakukan pada pukul 08.00 hingga selesai dan wajib diikuti seluruh karyawan di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan. Ini berfungsi untuk membicarakan topik yang berisikan tugas yang diprioritaskan di hari tersebut. Peneliti membantu menginput data tersebut setiap hari untuk di dokumentasikan.

2. Membantu divisi PMP & PMAP BPU dalam koreksi dan pengecekan data calon peserta gagal

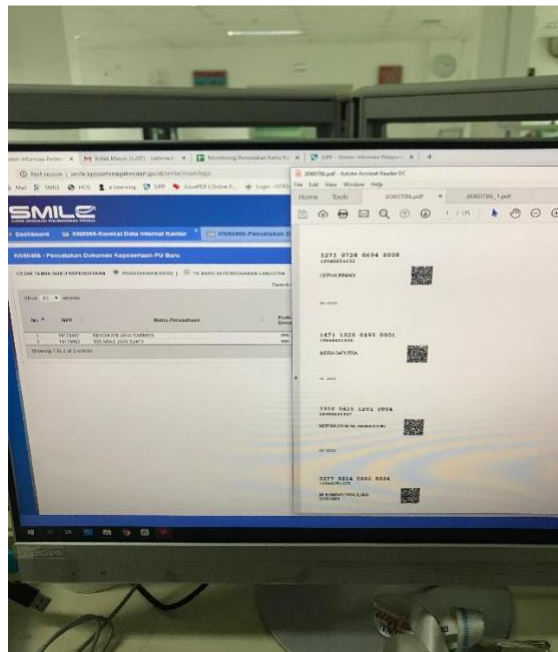
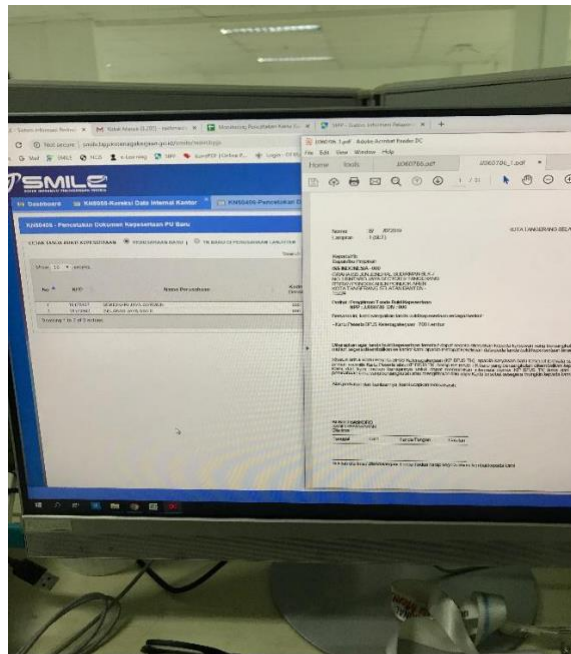
| A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|-----|---|------------------------|----------------|---------------------|------------|----------------|------|---|
| 127 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | LIMBA | 17-06-1976 | 083845331070 | PUSO | |
| 128 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | HAMDAI | 09-02-1968 | 0800000000 | PUSO | |
| 129 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | AL-ADSYAH | 06-01-1976 | 080661900750 | PUSO | |
| 130 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | AMAM | 07-05-1979 | 080628111770 | PUSO | |
| 131 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NURMAI A | 07-07-1984 | 080793770000 | PUSO | |
| 132 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NURMAH TUS | 14-03-1970 | 081577330000 | PUSO | |
| 133 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | RAN | 26-01-1981 | 08079381114000 | PUSO | |
| 134 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | KARMAHA | 08-11-1986 | 0807246461175 | PUSO | |
| 135 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | HABIBAH HASMIL BORO | 01-03-1973 | 08187605692 | PUSO | |
| 136 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | JATMA GAFUS | 01-03-1985 | 080741160000 | PUSO | |
| 137 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | SALINA DINTI | 07-01-1984 | 0807286416550 | PUSO | |
| 138 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | JULIANA NURIN | 09-08-1983 | 081370308771 | PUSO | |
| 139 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NURMAH | 29-09-1982 | 08184011407 | PUSO | |
| 140 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | BOTONGS DACHO RAP | 13-01-1985 | 080719410000 | PUSO | |
| 141 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | WENSA APRIAL | 28-01-1986 | 080744000000 | PUSO | |
| 142 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | SARI | 11-12-1985 | 08132570800 | PUSO | |
| 143 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | RATI PURNAMA SARI | 26-01-1990 | 08121345108 | PUSO | |
| 144 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | RISNAWATI | 14-01-1991 | 082342152776 | PUSO | |
| 145 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NURULMI | 21-12-1977 | 081890125282 | PUSO | |
| 146 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NADIA PERMATA SARI | 13-12-1987 | 08065251817 | PUSO | |
| 147 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NADYUMI | 10-02-1985 | 08079381114000 | PUSO | |
| 148 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | DAMRI | 07-05-1985 | 08079381114000 | PUSO | |
| 149 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | SALEHI | 07-01-1985 | 08079381114000 | PUSO | |
| 150 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | KARYANI | 05-08-1990 | 08079381114000 | PUSO | |
| 151 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NURMAH ANNAHSA | 10-10-1992 | 081249000000 | PUSO | |
| 152 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | HARAS DAENG | 12-10-1979 | 080744000000 | PUSO | |
| 153 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | YATUNG KONGKHAM | 08-09-1979 | 081310567900 | PUSO | |
| 154 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NURP KAMU PUSHA | 02-11-1982 | 081310567900 | PUSO | |
| 155 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NURBANDARI | 14-12-1990 | 081310567900 | PUSO | |
| 156 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NURANWARAH | 10-02-1975 | 081310567900 | PUSO | |
| 157 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NURBANDARI | 05-04-1970 | 08079381114000 | PUSO | |
| 158 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NUR ANIPAH | 08-02-1988 | 08079381114000 | PUSO | |
| 159 | T | GAGAL MENDAPATKAN DATA | 16710537060000 | NUR HANNA DUNYA | 08-02-1997 | 08079381114000 | PUSO | |

Sumber: Data Pribadi,2019

Gambar 3. 2 Koreksi Dan Pengecekan Data Calon Peserta Gagal

Membantu mengecek dan mengoreksi data calon peserta BPJS Ketenagakerjaan yang gagal seperti mengecek kesesuaian nama peserta, alamat peserta dan nomor KTP peserta. Dan di cocok kan atau pun di periksa melalui sistem SMILE.

3. Membantu divisi PMAP dalam mencetak kartu kepesertaan



Sumber: Data Pribadi,2019

Gambar 3. 3 Pencetakan Kartu dan Bukti Terima Kartu Kepesertaan

Pencetakan kartu dan bukti terima merupakan pekerjaan rutin penulis di BPJS Ketenagakerjaan. Setiap harinya penulis harus mencetak kartu dan bukti terima agar mempermudah penulis pada saat *customer* datang untuk mengambil kartu kepesertaan.

4. Membantu divisi PMAP dalam menduplikat kartu kepesertaan

The image shows two examples of forms used for duplicating BPJS Ketenagakerjaan membership cards. The left form is from JAMSOSTEK and the right form is from BPJS Ketenagakerjaan. Both forms contain a table for recording lost items and a section for data entry.

| NO | JENIS KESALAHAN | TERBUKTI | BERHASIL |
|----|---|-------------------|--------------------------|
| 1 | 1. Nama salah tulis | Dody Ardi Anggoro | Dody Ardi Anggoro (Sisa) |
| 2 | 2. Nama Bn. Kelirung | | |
| 3 | 3. Tanggal lahir salah tulis | | |
| 4 | 4. Tanggal lahir salah tulis (tanggal lahir) | | |
| 5 | 5. Jumlah hari kerja salah tulis | | |
| 6 | 6. Jumlah hari kerja salah tulis (jumlah hari kerja) | | |
| 7 | 7. Jumlah hari kerja salah tulis | | |
| 8 | 8. Jumlah hari kerja salah tulis (jumlah hari kerja) | | |
| 9 | 9. Jumlah hari kerja salah tulis | | |
| 10 | 10. Jumlah hari kerja salah tulis (jumlah hari kerja) | | |

CATATAN:

1. Untuk kartu nomor 1 dan 2, harus disertai dengan KTP. Peserta yang ul
2. Untuk kartu nomor 3 dan 4, harus disertai dengan KTP. Peserta yang ul
3. Untuk kartu nomor 5 dan 6, harus disertai dengan KTP. Peserta yang ul
4. Untuk kartu nomor 7 dan 8, harus disertai dengan KTP. Peserta yang ul

DATA:

1. Untuk kartu nomor 1 dan 2, harus disertai dengan KTP. Peserta yang ul

2. Untuk kartu nomor 3 dan 4, harus disertai dengan KTP. Peserta yang ul

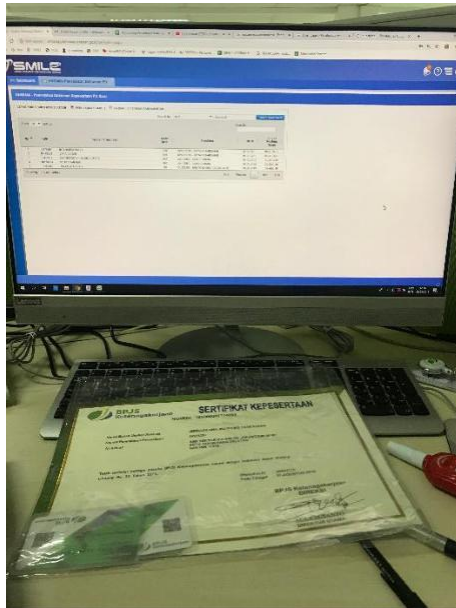
3. Untuk kartu nomor 5 dan 6, harus disertai dengan KTP. Peserta yang ul

4. Untuk kartu nomor 7 dan 8, harus disertai dengan KTP. Peserta yang ul

Sumber: Data Pribadi, 2019
Gambar 3. 4 Contoh Duplikat Kartu Kepesertaan

Duplikat kartu kepesertaan dikerjakan apabila ada customer yang kehilangan kartu kepesertaan, perbedaan nama. Dalam menduplikat kartu biasanya dibutuhkan KTP dan surat keterangan kehilangan dari polisi. Jika kartu kepesertaan yang baru sudah jadi penulis akan memberikan informasi mengenai kartu tersebut.

5. Membantu *customer* dalam pencetakan sertifikat dan kartu peserta



Sumber: Data Pribadi, 2019

**Gambar 3. 5 Contoh Proses Pencetakan Surat Tanda Bukti, Kartu
Kepesertaan Dan Sertifikat**

Penulis akan mencetak dan menyimpan data perusahaan *customer* yang baru mendaftarkan sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan rutin. Agar pada saat *customer* meminta data tersebut dapat langsung dapat diambil.

6. Membantu kepala bidang pemasaran dalam verifikasi perusahaan

| NOMOR | NAMA PERUSAHAAN | ALAMAT | NO. HP | STATUS |
|-------|---------------------|---------------------|----------------|--------|
| 1 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 2 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 3 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 4 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 5 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 6 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 7 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 8 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 9 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 10 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 11 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 12 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 13 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 14 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 15 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 16 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 17 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 18 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 19 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 20 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 21 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 22 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 23 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 24 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 25 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 26 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 27 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 28 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 29 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 30 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 31 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 32 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 33 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 34 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 35 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 36 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 37 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 38 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 39 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 40 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 41 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 42 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 43 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 44 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 45 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 46 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 47 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 48 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 49 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |
| 50 | PT. HINDIA INDOBARA | PT. HINDIA INDOBARA | 0812-3456-7890 | Aktif |

Sumber: Data Pribadi,2019

Gambar 3. 6 Verifikasi Data Perusahaan Aktif

Verifikasi data perusahaan aktif ini berguna untuk mengetahui perusahaan mana saja yang berada disekitar wilayah Tangerang Selatan yang belum terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan. Verifikasi dapat digunakan menggunakan sistem SMILE yang sudah disediakan BPJS.

7. Membuat absen kegiatan monitoring kebersihan *outsourcing*

BPJS Ketenagakerjaan

BLAN : FEBRUARI
TAHUN : 2019
LOKASI : LII

M-M-TORING KEBERSIHAN BAGIAN WC(TOILET)
BPJS KETENAGAKERJAAN TANGKARANG SELATAN

| NO | JENIS KEGIATAN | CHECKLIST KETUNTASAN KEGIATAN PER-HARI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | CATATAN |
|-------------------------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | |
| 1 | MERYBAT LANTAI | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | MEMBERSIKAN LANTAI DENGAN PEMBERSIH & PENGHABIS | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | MEMBERSIKAN KLOSET | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | MENGOSONGKAN TEMPAT SAMPAH | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | MEMBERSIKAN SARINGAN (SALURAN) AIR DARI KOTORAN YANG MENYUMBAT | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | MEMBERSIKAN DINDING-DINDING | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | MEMBERSIKAN LANGIT-LANGIT | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | MEMBERSIKAN VENTILASI | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | MENGUCUR KEJAYAKAN PUMPUS KAN AIR | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | MENGUCUR ALAT SAKAR DAN LAMPU | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | MEMBERSIKAN KESIT | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | MENGUCUR ALAT PELENGKAPAN TOILET | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | MENGUCUR KEJAYAKAN PUMPUS ENDEL GAGANG PRITU | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SUPERVISOR (PRAKAT) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| KETERANGAN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| KEGIATAN TERSEBUT DILAKUKAN BERKALA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mengetahui, | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Staf Lainan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

2019-02-28
Disahkan dan
Petugas Bersih
JULIA

Sumber: Data Pribadi, 2019

Gambar 3. 7 Absen Kegiatan Monitoring Kebersihan Outsourcing

Penulis akan membuat jenis kegiatan yang di lakukan petugas kebersihan serta absensi ketuntasan kegiatan per hari yang berada di BPJS Ketenagakerjaan sejak Februari 2019. Petugas kebersihan wajib menyerahkan laporan tersebut setiap bulannya.

8. Mengurus dokumen keperluan anak magang

Nomor : B/ /052019 1 Mei 2019

Yth.
Fakultas Ekonomi
Universitas Satya Negara Indonesia
Di Tempat

Perihal : Persetujuan Permohonan Kerja Magang

Sehubungan dengan surat Permohonan Kerja Praktek/ Magang dari Universitas Satya Negara Indonesia, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia dengan data di bawah ini :

| No | Nama | NIM | Program Studi |
|----|-------------------------|-----------------|------------------|
| 1 | <u>Arian Afriansyah</u> | 041601503125115 | <u>Manajemen</u> |

Kami setuju permohonan kerja magang di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Selatan dengan jangka waktu 01 Mei 2019 – 01 Juni 2019.

2. Kami akan menolikan mahasiswa bersangkutan untuk dapat tidak hadir, apabila terdapat hari kerja yang bersinggungan dengan waktu kuliah.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Muhammad Richard
Penata Madya SDM
MR/HL 03.00

Nomor : B/ /062019 11 Juni 2019

Yth.
Fakultas Ekonomi
Universitas Satya Negara Indonesia
Di Tempat

Perihal : Persetujuan Permohonan Kerja Magang

Sehubungan dengan surat Permohonan Kerja Praktek/ Magang dari Universitas Satya Negara Indonesia, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia dengan data di bawah ini :

| No | Nama | NIM | Program Studi |
|----|---------------------|-----------------|------------------|
| 1 | <u>Yudi Razaldi</u> | 041601503125077 | <u>Manajemen</u> |

Kami setuju permohonan kerja magang di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Selatan dengan jangka waktu 11 Juni 2019 – 15 Juli 2019.

2. Kami akan menolikan mahasiswa bersangkutan untuk dapat tidak hadir, apabila terdapat hari kerja yang bersinggungan dengan waktu kuliah.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Muhammad Richard
Penata Madya SDM

Sumber: Data Pribadi,2019

Gambar 3. 8 Surat Magang

Membuat tanggal, nama, nim, program studi dan periode waktu magang serta mencetak dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh anak magang di BPJS Ketenagakerjaan.

3.4 Kendala Yang Ditemukan

1. Kurangnya informasi tentang menerima *customer* dengan baik

Customer akan datang setiap harinya ke kantor untuk melakukan pendaftaran, meminta dokumen, menduplikat kartu, mengambil kartu peserta dan mengambil sertifikat. Namun seringkali penulis kurang memahami cara menerima *customer* dengan baik dan benar. Terkadang juga penulis kesulitan dalam menjelaskan apa yang dibutuhkan *customer*.

2. Minimnya fasilitas komputer

Ketersediaan komputer di BPJS Ketenagakerjaan tidak memadai sehingga minimnya fasilitas komputer membuat penulis kesulitan dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Dalam mengerjakan beberapa pekerjaan di BPJS Ketenagakerjaan sebagian besar menggunakan aplikasi SMILE yang harus di buka melalui komputer dan juga harus terhubung ke jaringan internet atau pun server milik BPJS Ketenagakerjaan.

3. Kurangnya pengetahuan tentang informasi BPJS Ketenagakerjaan

Penulis kurang memahami informasi yang ada di BPJS Ketenagakerjaan sehingga apa bila *customer* datang untuk menanyakan beberapa hal tentang cara kerja dan program kerja yang diberikan penulis tidak dapat menjawab hal tersebut dengan baik.

4. Kurangnya pengetahuan menggunakan sistem SMILE

Sebelum penulis melakukan program magang di BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan penulis tidak diberikan pelatihan tentang cara menggunakan sistem SMILE secara detail sehingga penulis kesulitan dalam menggunakan menu apa saja yang harus di pakai untuk menduplikat, mencetak kartu, mendownload peserta baru serta mencetak sertifikat. Sehingga dalam mengerjakan sesuatu menggunakan sistem SMILE penulis tidak dapat mengerjakan semuanya dengan cepat karena langkah-langkah yang dilakukan dalam pekerjaan selalu berbeda.

3.5 Solusi Atas Kendala Yang Dilakukan

1. Kurangnya informasi tentang menerima *customer* dengan baik

Penulis akan menanyakan kepada karyawan bagaimana cara menerima atau menyambut tamu dengan baik dan benar selain itu juga penulis memperhatikan beberapa karyawan BPJS Ketenagakerjaan pada saat sedang menangani tamu. Peneliti berharap agar BPJS Ketenagakerjaan memberikan training tentang *customer satisfactin* karena kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan sehingga jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak merasa puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.

2. Minimnya fasilitas komputer

Agar dapat mengatasi hal tersebut penulis membawa laptop setiap harinya sehingga pada saat mengerjakan sesuatu tidak perlu lagi mengganggu karyawan lain dalam hal penggunaan komputer. Penulis juga meminta bantuan pada divisi IT untuk menginstall aplikasi SMILE, dan juga aplikasi *pulse secure* di laptop penulis dan juga kedua aplikasi tersebut dapat langsung terhubung dengan server BPJS Ketenagakerjaan.

3. Kurangnya pengetahuan tentang informasi BPJS Ketenagakerjaan

Agar dapat mengetahui informasi seputar BPJS Ketenagakerjaa penulis menanyakan kepada beberapa karyawan disana agar pada saat tamu datang untuk menanyakan beberapa pertanyaan seputar BPJS Ketenagakerjaan penulis dapat menjawabnya. Penulis juga memperhatikan pada saat karyawan sedang menjelaskan informasi tentang BPJS pada tamu. Selain itu penulis juga mencatat beberapa hal yang sudah dijelaskan oleh karyawan. Apabila penulis sedang menghadapi tamu dan penulis kurang memahami pertanyaan dari tamu maka penulis akan menanyakannya terlebih dahulu kepada karyawan di sana. Penulis juga berharap BPJS Ketenagakerjaan memberikan sosialisasi tentang

pemahaman BPJS Ketenagakerjaan kepada semua karyawan supaya semua karyawan bisa menjelaskan kepada *customer* apa itu BPJS Ketenagakerjaan.

4. Kurangnya pengetahuan menggunakan sistem SMILE

Agar dapat memahami cara penggunaan SMILE penulis akan bertanya pada karyawan dan pada saat karyawan sedang menjelaskan nya penulis akan mencatat dan merekam tahap-tahap apa saja yang harus dilakukan untuk menduplikat kartu, mencetak kartu, mendownload peserta baru serta mencetak sertifikat.